



**INFORME MEMORIA DEL DEFENSOR
DEL CIUDADANO DE SEGOVIA 2009.**

RESUMEN.

SEGOVIA, FEBRERO 2010.



AYUNTAMIENTO DE SEGOVIA

Índice

1. PRESENTACION	3
2. ACTIVIDADES REALIZADAS POR LA DEFENSORÍA.....	4
2.1 “II ENCUENTRO ESTATAL DE DEFENSORES LOCALES”	4
2.2 ASISTENCIA A ACTOS PROTOCOLARIOS	4
2.3 PRESENCIA EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN	5
2.4 COLABORACIÓN CON OTRAS INSTITUCIONES	6
2.5 BIBLIOTECA DE LA DEFENSORÍA.....	6
2.6 PÁGINAS WEB: www.segovia.es y www.forumsd.cat	7
3. ENTREVISTAS Y QUEJAS.....	8
4. VALORACIÓN Y PROPUESTAS.....	10
5. AGRADECIMIENTOS.....	16
6. CONCLUSIÓN.....	17
7. ACTUACIONES DE LA OFICINA DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO	18
7.1 ACTUACIONES ENTRE ENERO Y DICIEMBRE DE 2009.	18
TEMAS QUE DIERON MOTIVO A APERTURA O REACTIVACIÓN DE EXPEDIENTES:..	18
7.2 ACTUACIONES DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO EN 2009.....	20
7.2 EXPEDIENTES SIN RESOLVER, EN PROCESO O PENDIENTES.....	20
7.3 LAS DEMANDAS DE INTERVENCIÓN SIN APERTURA DE EXPEDIENTE.....	21
7.4 TRASLADO DE COMUNICACIONES A LOS DEMANDANTES.	21

Oficina del Defensor del Ciudadano

1. PRESENTACION

Ha transcurrido un nuevo año desde el anterior informe que, como está previsto, presenté ante este Pleno del Excmo. Ayuntamiento de Segovia.

Ha sido este, sin duda, un año singular en la vida de personas e Instituciones, un año difícil en muchos sentidos, tanto por la crisis económica, como por los desencuentros entre los dos principales grupos políticos, a pesar de las buenas intenciones con las que dio comienzo el año 2.009, con esa oferta de Pacto por Segovia, que apenas pasó de la primera reunión...

A lo largo del Informe, seguiré un esquema similar al del año anterior:

Exposición de los temas que han motivado a los Ciudadanos a ponerse en contacto con el Defensor del Ciudadano, con análisis pormenorizado de los mismos, Concejalías a las que se refieren las quejas, soluciones, informes pendientes de contestación, etc... Como es habitual, estos aspectos se recogen en Anexos, con el correspondiente tratamiento estadístico, que hacen más demostrativa su valoración.

En otro capítulo, enumeramos las actividades en las que ha participado la Defensoría a lo largo del año, bien organizadas desde la propia Defensoría o bien por otras Instituciones.

Para terminar, haré unas valoraciones de todo lo anterior, así como algunas propuestas para el año que comenzamos.

2. ACTIVIDADES REALIZADAS POR LA DEFENSORÍA

2.1 "II ENCUENTRO ESTATAL DE DEFENSORES LOCALES"

Los días 1 y 2 de octubre, se celebró en la Ciudad de Vigo el II Encuentro de Defensores Locales, al que acudí acompañado del Técnico de apoyo a la Defensoría. Fueron dos jornadas de trabajo, en la que se trataron temas del máximo interés para el desempeño de las funciones del Defensor y pudimos intercambiar experiencias con los responsables de otras Administraciones Locales.

En el **ANEXO 1** figuran las conclusiones elaboradas al final del Encuentro y la relación de los asistentes al mismo, en la cual se aprecia que la figura del Defensor del Ciudadano se consolida en diversos pueblos y ciudades, como lo demuestra el hecho de que este II Encuentro contó con la asistencia de prácticamente el doble de Defensores que en el I Encuentro celebrado en Málaga.

2.2 ASISTENCIA A ACTOS PROTOCOLARIOS

Como en años anteriores, el Defensor del Ciudadano ha recibido múltiples invitaciones desde distintas Instituciones, para asistir a actos culturales, vecinales, religiosos, etc.... Teniendo en cuenta las características del puesto que ocupo, no siempre me ha sido posible asistir a esos actos, como hubiera sido mi deseo, pues en muchas ocasiones coinciden con mi horario de trabajo, y en otras me encontraba fuera de la ciudad.

Es para mí un honor y una obligación muy grata poder asistir a cuantos actos se solicite la presencia del Defensor, pues considero

Oficina del Defensor del Ciudadano

que representa un claro índice de la implantación de la Defensoría en la vida de la Ciudad. Ver documento en el **ANEXO 2**.

2.3 PRESENCIA EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Para mantener un contacto periódico con los ciudadanos, han ido apareciendo en los Medios de Comunicación artículos sobre temas de actualidad o sobre aquellos aspectos más destacados de las quejas que se reciben en la Defensoría. Ver en el **ANEXO 3** alguno de los artículos publicados.

Estos y otros artículos, así como diversos documentos de información y estudios, se han ido editando en el apartado de la Oficina del Defensor del Ciudadano de la página Web del Ayuntamiento www.segovia.es (<http://www.segovia.es/segovia/contenidos.item.action?id=3509812&type=3509812&menuId=3509812>) donde con otros documentos están a disposición de todos los ciudadanos.

El Defensor del Ciudadano concede entrevistas a los Profesionales de Prensa, Radio y TV. que lo han solicitado, tanto en intervenciones telefónicas, como en intervenciones presenciales a través de entrevistas o participando en debates y mesas redondas. Desde el año 2009, el Defensor forma parte de un grupo de personas que participan en una tertulia radiofónica de la emisora de la Cadena COPE en Segovia; así como también colabora en el espacio “La Firma de la Mañana” en la misma emisora.

2.4 COLABORACIÓN CON OTRAS INSTITUCIONES

De acuerdo con Convenio firmado con el Colegio Oficial de Médicos, he participado en las actividades realizadas por la Comisión Deontológica de la cual forma parte el Defensor del Ciudadano. En este sentido, redactamos un escrito conjunto, firmado por el Presidente del Colegio Oficial de Médicos y el defensor del Ciudadano. **ANEXO 4.**

A petición de los responsables de la Asociación de Antiguos Alumnos de la Universidad de la Experiencia, pronuncié la Lección inaugural del Curso 2009-2010 con el título “*Defensor del Ciudadano: 200 años de historia*”. Ver **ANEXO 5.**

Con motivo de la celebración del 150 Aniversario de la Declaración del Acueducto como Patrimonio de la Humanidad, desde la Defensoría enviamos una felicitación en forma de poema. Ver **ANEXO 6.**

El día 20 de noviembre se celebró un Pleno Extraordinario del Consejo de Infancia en el Ayuntamiento, con motivo del XX ANIVERSARIO DE LA CONVENCION DE LOS DERECHOS DE LA INFANCIA. Fui invitado a participar en dicho Pleno por el Concejal de Servicios Sociales, D. Andrés Torquemada Luengo, dando lectura a los derechos del Niño, según se puede consultar en el **ANEXO 7.**

2.5 BIBLIOTECA DE LA DEFENSORÍA.

A lo largo de estos dos últimos años, hemos recibido en la Defensoría diversas publicaciones, sobre distintos temas, de gran

Oficina del Defensor del Ciudadano

interés municipal y ciudadano. Conscientes del valor de las mismas, se ha procedido a su catalogación, de manera que se encuentran disponibles para todos los Concejales y Funcionarios que puedan necesitar consultarlos. Entre otros se pueden encontrar: *“Botellón. Análisis de un nuevo fenómeno social. El caso de Vigo”*. Valedor do Ciudadán. Vigo. *Actuaciones de oficio. / “Redes sociales de apoyo. La inserción de la población extranjera”*. Àngels Pascual de Sans (dir.). Fundació BBVA. / *“El acoso inmobiliario. Una lucha desigual. El caso de Málaga”*. Defensor del Ciudadano/a de Málaga – Diputación. *Estudio sobre casos de acoso inmobiliario en Málaga”*.

En el **ANEXO 8** figura la relación completa de los títulos.

2.6 PÁGINAS WEB: www.segovia.es y www.forumsd.cat.

Para mantener una información y una comunicación de buena calidad con los ciudadanos tenemos el apoyo inestimable de la Web municipal (www.segovia.es) en donde contamos con un apartado:

(<http://www.segovia.es/?id=3509812&type=3509812&menuId=3509812>) en el que vamos introduciendo todas las actividades de la Oficina así como aquellos artículos, informes, investigaciones o tesis de interés sobre aquellos temas que más incidencia y preocupación tienen para los ciudadanos. Hemos de destacar el enlace al Foro Estatal de las Defensorías Locales (<http://fedel.blogspot.com/>) un punto de encuentro de los defensores Locales entre ellos y entre los ciudadanos de cualquier parte de España.

FORO ESTATAL DE DEFENSORÍAS LOCALES <http://fedel.blogspot.com/>

<http://www.forumsd.cat/Actualitat.41.0.html>

Oficina del Defensor del Ciudadano

3. ENTREVISTAS Y QUEJAS.

NÚMERO DE QUEJAS PRESENTADAS.

- ✓ CITAS SOLICITADAS: **69.**
- ✓ ENTREVISTAS REALIZADAS: **60.**
- ✓ NÚMERO DE QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE: **48.**

ENTREVISTAS REALIZADAS EN TOTAL Y POR MESES: **60.**

MESES	Nº ENTR. REALIZADAS
ENERO	5
FEBRERO	7
MARZO	7
ABRIL	6
MAYO	5
JUNIO	3
JULIO	3
AGOSTO	1
SEPTIEMBRE	6
OCTUBRE	3
NOVIEMBRE	7
DICIEMBRE	7
TOTAL AÑO	60

Oficina del Defensor del Ciudadano

NÚMERO DE QUEJAS CONTESTADAS Y EN PROCESO.

QUEJAS CONTESTADAS: 26

QUEJAS EN PROCESO: 20

QUEJAS EXPEDIENTE CERRADO QUE PASA VÍA JUDICIAL: 2

NÚMERO DE EXPEDIENTES RESUELTOS Y PENDIENTES.

EXPEDIENTES RESUELTOS: 26

EXPEDIENTES PENDIENTES: 20

4. VALORACIÓN Y PROPUESTAS.

Quiero iniciar la valoración de lo ocurrido durante el año 2.009, con un análisis crítico de la propia Defensoría. Con frecuencia me han planteado -y yo mismo me he hecho esta reflexión- , si es útil la figura del Defensor del Ciudadano en Segovia. El día a día, la atención directa a las personas que solicitan una entrevista, es muy gratificante y supone una satisfacción, creo que para ambas partes en general: las personas se sienten atendidas y escuchadas; algunas veces, cuando vienen, dicen que se sienten atropelladas e indefensas (así lo manifiestan explícitamente), al no haber sido atendidas sus demandas y se despiden agradecidas porque han podido hablar y transmitir sus preocupaciones, sus argumentos, de forma tranquila y sosegada. Incluso hay personas que se disculpan por ocupar parte del tiempo del Defensor. Estos son los comentarios que me hacen en las entrevistas.

Ahora bien: si atendemos a las estadísticas, nos encontramos con que el número de entrevistas y de quejas recibidas, se mantienen año tras año, lo que da pie para hacer unas consideraciones al respecto. Sin duda son varias las explicaciones que influyen en cuanto a la actividad de la Defensoría:

- a) Conocimiento de la Institución por los ciudadanos: las actividades específicas realizadas en este sentido el año pasado, como artículos en prensa, intervenciones en distintos medios de comunicación, asistencia a diferentes eventos,..., han llegado al conocimiento de algunos ciudadanos, pero sigue habiendo personas que desconocen la existencia y el funcionamiento de la Institución. Son de agradecer los apoyos por parte de Concejales y Funcionarios en este sentido, pues algunas personas llegan hasta el Defensor por consejo de los mismos.

Oficina del Defensor del Ciudadano

- b) Hay quienes acuden al Defensor en la confianza de que puede ayudarles en sus problemas, pero seguramente otros desconfiarán de la eficacia de este recurso.

- c) Los ciudadanos son poco activos a la hora de presentar sus demandas. Es posible que esto haya sido así, pero está claro que cada vez los segovianos son más conscientes de sus derechos y de los medios para defenderlos.

- d) Existen múltiples cauces para vehicular las quejas y sugerencias: Tanto el Alcalde como los respectivos Concejales pueden recibirlas; hay programas específicos en los Medios de Comunicación donde se recogen las opiniones de los ciudadanos; hay posibilidad de presentarlas también en otras instituciones, como es el caso del Defensor del Pueblo o del Procurador del Común.

- e) Al no tener dedicación plena, el horario de atención reducido condiciona la disponibilidad; aunque siempre se atienden las llamadas, no contesta el Defensor.

Estas y otras explicaciones, intervienen de forma conjunta para que el resultado estadístico sea el que nos encontramos.

Un aspecto positivo a destacar, es el aumento en el número de contactos que se producen a través del correo electrónico. Aprovecho esta referencia para estimular a que se tomen las medidas oportunas para que se puedan realizar las gestiones en el Ayuntamiento con registro a través de Internet, como ya ocurre en otros ámbitos de la Administración.

Oficina del Defensor del Ciudadano

Esta es, sin duda, una de las prácticas de buena Administración que hemos de conseguir para los ciudadanos de Segovia. Sobre el Derecho a la Buena Administración, se trató en el II Encuentro Estatal de Defensores, celebrado en Vigo: en el **ANEXO 1** de este informe se recoge el documento final de esa reunión, en cuyo primer punto se alude a los principios de la buena administración: valores éticos, principio de legalidad, transparencia y participación ciudadana. También sobre este mismo tema, pueden encontrar en el **ANEXO 3** el artículo “El derecho a una buena administración”, que está además disponible en la página Web del Ayuntamiento. Así mismo hemos incorporado, por su especial interés la exposición del Defensor del Ciudadano de Málaga, D. Francisco Gutiérrez Rodríguez, titulada “El Derecho a una Buena Administración y buenas prácticas administrativas”

No hay más remedio que volver a mencionar el **RUIDO NOCTURNO**, como problema destacado en el año 2.009. Son varias las quejas recibidas en este sentido, a veces sobre particulares, otras sobre establecimientos de ocio con horario nocturno, de varias zonas de la Ciudad.

En relación con las zonas más afectadas, de todos es conocida la problemática que se plantea en la Calle Infanta Isabel y alrededores, así como en el Barrio de San Millán (ver **ANEXO 3**). Un aspecto a destacar es la devaluación que puede producirse en el precio de la venta o el alquiler de las viviendas de las zonas afectadas. Los artículos relacionados con la situación que se vive en estas 2 zonas de la Ciudad han llenado páginas de periódicos y tiempo de espacios de radio y televisión.

Se han producido hechos positivos, como la publicación de la Ley del Ruido de Castilla y León; las actividades realizadas por las Asociaciones de Vecinos correspondientes; y, recientemente, la moción presentada por el grupo de Concejales del Partido Popular y

Oficina del Defensor del Ciudadano

aprobada en este mismo ámbito, sobre las actuaciones a desarrollar en el Barrio de San Millán.

Sin embargo, es llamativo el planteamiento de partida de la regulación de los horarios de los establecimientos de ocio nocturno, en el sentido de retrasar el momento del cierre de algunos de estos locales. También este tema ha sido motivo de debate en los Medios de Comunicación y sobre el mismo enviamos un escrito en su día al Consejero de Justicia e Interior, de la Junta de Castilla y León, D. Alfonso Fernández Mañueco, y un comunicado a prensa, radio y televisión locales, (ver **ANEXO 3**). En este sentido, nos parece más congruente la iniciativa del Ayuntamiento de Madrid, que propone adelantar el horario de cierre de aquellos establecimientos que dan lugar a aglomeraciones y aumento del ruido nocturno, impidiendo el descanso de los ciudadanos.

ENFRENTAMIENTO DEL TESTIMONIO DEL AGENTE O FUNCIONARIO Y LAS MANIFESTACIONES DEL CIUDADANO. Cambiando de tema, hay una situación con la que me he encontrado en repetidas ocasiones a lo largo de los 2 años que llevo como Defensor: se trata de las reclamaciones que han hecho algunos ciudadanos, aportando pruebas sobre las circunstancias que referían, en temas que no estaban de acuerdo con las medidas tomadas por parte de la Administración Local. En concreto, se trataba de reclamación en caso de sanciones o de poner de manifiesto su desacuerdo ante una forma determinada de resolver una situación planteada por obras en un domicilio. Es una cuestión que he hablado personalmente con los Concejales implicados. Sin duda, hay que respetar el principio de Autoridad; pero no es bueno que se llegue a situaciones en las que se enfrenta la palabra de un Agente o de un Funcionario con la palabra de un Ciudadano: tan respetable son una como la otra; si el Concejales defiende la palabra del Agente, yo voy a defender la palabra del Ciudadano...La forma de resolverlo, en una Administración Democrática, es aportar las pruebas documentales

Oficina del Defensor del Ciudadano

que demuestren cual de las 2 partes tienen la razón, tal como nos consta en otras Administraciones Locales.

Tengo constancia al menos de 3 casos en los que las pruebas aportadas por los ciudadanos hicieron que prevaleciera (como es lógico) su versión de los hechos. Si solamente se tiene en cuenta la palabra del Agente o del Funcionario, sin aportar pruebas que lo demuestren, los Ciudadanos se sienten avasallados, atropellados e indefensos: no son adjetivos que yo me invente, sino las expresiones utilizadas por quienes han solicitado las entrevistas.

Y no parece válido el argumento de que “pueden recurrir al Contencioso-Administrativo”: el gasto que les puede originar es siempre superior al que debían hacer frente para satisfacer la sanción que se les reclama.

PARA TERMINAR, quiero hacer una consideración sobre los Presupuestos del año 2.010, en cuanto a la Defensoría se refiere. En los 2 años que llevo como Defensor, he procurado ocasionar los gastos imprescindibles, sin dilapidar el presupuesto que tenemos asignado. Este año, vemos como se ha reducido la asignación para la Defensoría, dentro de una Política de austeridad, acorde con la situación de crisis que padecemos. Considero que con el enfoque actual del Estatuto del Defensor del Ciudadano, esta reducción no debe suponer un problema, dado el carácter altruista de esta figura en nuestro Ayuntamiento. Pero creo que sería importante plantear para la próxima Legislatura la posibilidad de contar con un Defensor del Ciudadano, con el perfil que viene siendo habitual en otras Administraciones Locales; es decir, como cargo remunerado, con dedicación exclusiva y personal propio, que permita un horario de atención más extenso y mayor facilidad para la atención a los ciudadanos.

Oficina del Defensor del Ciudadano

Incluso me atrevo a sugerir a los grupos políticos la posibilidad de incluir esta propuesta dentro del Programa Electoral de los diversos Partidos que concurren a la convocatoria de elecciones municipales del año 2.011, teniendo en cuenta que la existencia del Defensor del Ciudadano está contemplada como uno de los aspectos que contribuyen a la buena administración de las Corporaciones Locales.

En el II Encuentro Estatal de Defensores Locales, celebrado en Vigo y al que ya hice alusión anteriormente, se redactó una declaración final (ver anexo correspondiente), en cuyo último punto se recoge el acuerdo de convocar una sesión de trabajo de la Comisión Permanente (creada en ese mismo encuentro), preparatoria del III Encuentro Estatal. Dicha sesión se llevará a cabo en la ciudad de Segovia, con fecha prevista para últimos del mes de marzo. En este sentido, organizaremos la jornada de forma austera, pero procurando que quienes nos visitan puedan llevarse la mejor impresión de una ciudad que aspira a ser Capital Cultural Europea en el año 2.016. Teniendo en cuenta que habrá una representación de los Defensores Locales de las provincias y ciudades de las distintas Comunidades Autónomas, ellos pueden ser posteriormente embajadores de nuestra ciudad, tras su visita.

5. AGRADECIMIENTOS

Como el año pasado quiero abrir un capítulo de agradecimientos, en relación con todas las personas e Instituciones que han colaborado a lo largo de este año con la Defensoría.

A los Funcionarios que trabajan de forma habitual en la Oficina del Defensor: Miguel Ángel Álvarez, Gracia Canet Ruiz y Javier García- Arévalo, que mantiene actualizados los datos de la Defensoría en la página Web.

A los Funcionarios del Ilmo. Ayuntamiento de Segovia, tanto por la atención que dedicaron a los expedientes tramitados y las gestiones que se hicieron desde la Defensoría, como, y principalmente, por la atención prestada en el día a día a los ciudadanos: cuando se ocupan de resolver los asuntos que atañen a los ciudadanos en su relación con la Administración local, ellos son los verdaderos Defensores del Ciudadano.

Al Alcalde y Concejales, por el interés demostrado en la resolución de los expedientes presentados, ya sean favorables o no a las pretensiones de la persona que los presentaba, pero siempre aportando contestaciones razonadas y esperamos que cada vez más comprensibles para el ciudadano.

A las Instituciones Públicas y Privadas, a la Asociaciones con las que hemos colaborado.

A los Medios de Comunicación, que se han hecho eco de los eventos más destacados y han recogido los Comunicados enviados desde la Defensoría.

Y a los Ciudadanos y Ciudadanas de Segovia, verdaderos protagonistas, que con sus quejas, sugerencias y propuestas demuestran su interés por su Ciudad, por su Ayuntamiento y por el mejor funcionamiento de la Administración Local.

6. CONCLUSIÓN

En la presentación del Informe ante el Pleno, he realizado un breve repaso a lo que ha sido la actividad de la Defensoría durante el año 2009. Como queda dicho anteriormente el número de entrevistas y de Expedientes realizados han sido similares a los de años anteriores.

En el año que hemos comenzado, confío en que se mantenga la presencia del defensor en los distintos ámbitos ciudadanos y, en lo posible, procurar que se acorte el tiempo de respuesta a las demandas planteadas.

Para nosotros es una satisfacción poder actuar como anfitriones de nuestros compañeros de la Comisión Permanente de Coordinación , en la reunión que se celebrará en Segovia a finales del mes de marzo.

Asimismo, confío en poder asistir al II Encuentro Estatal de Defensores de Administraciones Locales que se celebrará en Vitoria – Gasteiz. Los contactos permanentes con los defensores de otros pueblos y ciudades, son siempre enriquecedores y evitan la posible sensación de soledad, en una Comunidad Autónoma donde Segovia es el único Ayuntamiento que cuenta con Defensoría.

Les agradezco la atención prestada a la lectura de este Informe y confío en que se mantenga y aumente el trabajo conjunto con todos ustedes, para el mayor beneficio de los ciudadanos de Segovia, a los que nos debemos.

Muchas gracias

7. ACTUACIONES DE LA OFICINA DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO

7.1 ACTUACIONES ENTRE ENERO Y DICIEMBRE DE 2009.

TEMAS QUE DIERON MOTIVO A APERTURA O REACTIVACIÓN DE EXPEDIENTES:

- ❑ *QUEJA POR UNA MULTA.*
- ❑ *SOLICITUD DE PERMISO PARA ENTRAR EN GARAJE.*
- ❑ *DEMANDA DE SOLUCIÓN A LOS RUIDOS CAUSADOS POR UN VECINO A SU VIVIENDA.*
- ❑ *MOLESTIAS POR REFLEJOS DEL SOL A TRAVÉS DE UN CD CON EFECTO ESPEJOS.*
- ❑ *MOLESTIAS POR REFLEJOS DEL SOL A TRAVÉS DE UN CD CON EFECTO ESPEJOS.*
- ❑ *QUEJA POR EL ESTADO DE UNA FINCA EN LA CALLE ANTONIO CORONEL.*
- ❑ *FILTRACIONES EN LOS BAJOS DE UN INMUEBLE DE VIVIENDAS.*
- ❑ *FALTA DE LIMPIEZA DE CACERA Y FILTRACIONES BAJOS DE UNA VIVIENDA.*
- ❑ *QUEJA POR INDEFENSIÓN DE UNA MULTA DE LA POLICIA LOCAL.*
- ❑ *DENUNCIAS POR FALTA DE ASFALTADO Y ACERAS DE LA CALLE.*
- ❑ *FALTA DE SOLUCIÓN PROBLEMAS DE HUMEDADES EN UNA VIVIENDA.*
- ❑ *RUIDOS Y HORARIOS AL CIERRE DE BOCATERÍA EN PLAZA DEL DOCTOR GILA.*
- ❑ *ESTADO DE LA NEGOCIACIÓN TRANSFERENCIA CENTRO DE ATENCIÓN INFANTIL "NTRA SRA. DE LA FUENCISLA".*
- ❑ *SOBRE LA LICENCIA DE APERTURA BAR "LA ESCUELA" EN SAN MILLÁN.*

Oficina del Defensor del Ciudadano

- ❑ *POSIBLE DERECHO A EXENCIÓN FISCAL DEL IMPUESTO DE VEHÍCULOS.*
- ❑ *RUIDOS CAUSADOS POR UN VECINO.*
- ❑ *MOLESTIAS CAUSADAS POR UN TUBO DE EXTRACCIÓN DE HUMOS.*
- ❑ *FALTA DE ACOMETIDA DE GAS NATURAL.*
- ❑ *INFRACCIÓN DE TRÁFICO.*
- ❑ *MOLESTIAS PRODUCIDAS POR UN TRANSFORMADOR.*
- ❑ *RUIDOS DE VECINOS EN SU VIVIENDA.*
- ❑ *OBRAS EN PISO SUPERIOR A SU VIVIENDA.*
- ❑ *SANCIONES CUANTIOSAS MAL NOTIFICADAS.*
- ❑ *SUPRESIÓN DE TARJETA TEMPORAL.*
- ❑ *QUEJA POR SELECCIÓN PERSONAL PARA CURSOS DE EMPLEO.*
- ❑ *BASURA EN SOLAR ABANDONADO.*
- ❑ *QUEJA POR EL PROCESO EN SELECCIÓN PERSONAL PARA CURSOS DE EMPLEO.*
- ❑ *RUIDOS NOCTURNOS Y CONSUMO DE BEBIDAS EN VÍA PÚBLICA.*
- ❑ *QUEJA POR UNA MULTA.*
- ❑ *QUEJA POR EL COBRO DE TASA DE BOMBEROS A UNA COMUNIDAD DE VECINOS.*
- ❑ *QUEJA POR UNA MULTA.*
- ❑ *RUIDOS NOCTURNOS, SUCIEDAD.*
- ❑ *QUEJA POR UNA MULTA.*
- ❑ *RECLAMACIÓN ACTUACIÓN OMIC.*
- ❑ *ZONA DE APARCAMIENTO EN BATERÍA EN LA CALLE LOS MOLINOS.*
- ❑ *ACCESO A LA CALLE REAL DESDE LA PLAZA MAYOR.*
- ❑ *TASA DE OCUPACIÓN VÍA PÚBLICA.*

7.2 ACTUACIONES DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO EN 2009.

LOS EXPEDIENTES CORRESPONDIERON A LOS SIGUIENTES DEPARTAMENTOS:

ALCALDÍA: 2

MEDIO AMBIENTE: 3

OBRAS Y SERVICIOS: 7

SERVICIOS SOCIALES, SANIDAD Y CONSUMO: 3

TRÁFICO, TRANSPORTES Y POLICÍA LOCAL: 20

URBANISMO: 8

HACIENDA: 2

EMPLEO: 2

PATRIMONIO HISTÓRICO: 1

7.2 EXPEDIENTES SIN RESOLVER, EN PROCESO O PENDIENTES.

Los expedientes en proceso que constan en este Informe, a últimos de diciembre, son **20** (41,66 %) (el resto están informados, resueltos o con contestación razonada para los demandantes).

Oficina del Defensor del Ciudadano

7.3 LAS DEMANDAS DE INTERVENCIÓN SIN APERTURA DE EXPEDIENTE.

El nivel de exigencia de la ciudadanía segoviana hace que acudan a esta Oficina numerosos ciudadanos y ciudadanas a plantear sus quejas sobre la Administración Municipal, aunque algunas no son admitidas. Las demandas de intervención que, tras una entrevista, no derivaron en la apertura de expediente lo fueron por diversos motivos: por no ser de nuestro ámbito de competencia, o tratarse de cuestiones que están en los Juzgados o Tribunales de Justicia, no ajustarse al Reglamento, o porque las competencias eran de otras Administraciones, ante la falta de documentación acreditativa, por el tiempo transcurrido, más de un año, desde que la persona afectada tuvo conocimiento de los hechos susceptibles de motivar su queja etc. Las demandas de intervención sin apertura de expediente fueron en total, **14**.

7.4 TRASLADO DE COMUNICACIONES A LOS DEMANDANTES.

Los traslados de comunicaciones a los demandantes ya sea para solicitar nueva documentación, informar de los trámites efectuados por la Oficina del Defensor del Ciudadano, propuesta de resolución emitida por las Concejalías o envío de acuerdos y explicaciones sobre la resolución de sus demandas fueron **28**.